



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS *BUSINESS PROCESS REENGINEERING* DALAM
MENGEMBANGKAN KUALITAS PELAYANAN KEDAI KOPI
ESTILO BERBASIS *MOBILE APPLICATION*
(STUDI KASUS: KEDAI KOPI ESTILO JAKARTA)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh :

Christian Hendrik S

41820120036

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa (1) : Christian Hendrik Sumendap
NIM : 41820120036
Judul Tugas Akhir : Analisis *Business Process Reengineering* Dalam
Mengembangkan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi
Estilo berbasis *Mobile Application*

Menyatakan bahwa laporan jurnal ini adalah hasil karya nama yang tercantum diatas dan bukan plagiat (tidak *copy paste* sumber lain). Apabila ternyata ditemukan di dalam Tugas Akhir ini terdapat unsur plagiat, maka nama diatas siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.



Jakarta, 31 Januari 2023



Christian Hendrik Sumendap

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa (1) : Christian Hendrik Sumendap
NIM (41820120036)
Judul Tugas Akhir : Analisis *Business Process Reengineering* Dalam
Mengembangkan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi
Estilo berbasis *Mobile Application*

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 31 Januari 2023

Menyetujui,

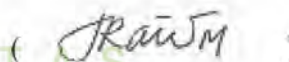
Pembimbing Riri Fajriah, S. Kom, MM

()

Penguji 1 Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom

()

Penguji 2 Ratna Mutu Manikam, S.Kom, MT

()

Penguji 3 Ir. Fajar Masya, MMSI

()

Mengetahui,

()
(Yunita Sartika Sari, S.Kom., M.Kom)
Sek. Prodi Sistem Informasi

()
(Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom)
Ka. Prodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Proposal Tugas Akhir (TA) ini tepat pada waktunya.

Sebagaimana ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana Jakarta, bahwa mahasiswa tingkat akhir diharuskan menyusun dan memaparkan Laporan Proposal Tugas Akhir sebagai salah satu persyaratan penyelesaian pendidikan Universitas Mercu Buana Program S1. Untuk itu penulis melakukan observasi dari bulan April – Juni 2022 di Kedai Kopi Estilo kemudian menyusun hasil pengamatan tersebut dalam bentuk Laporan Proposal Tugas Akhir ini di bawah bimbingan Ibu Riri Fajriah, S.Kom, MM.

Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam mendorong dan membantu penulis dalam pelaksanaan penyusunan Laporan Proposal Tugas Akhir, khususnya kepada:

1. Dosen Pembimbing Laporan Proposal Tugas Akhir, Riri Fajriah, S.Kom, MM. yang bersedia membimbing penulis dalam menyusun Laporan Tugas Akhir di tengah kesibukannya.
2. Ketua Program Studi Sistem Informasi, Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom.
3. Sekretaris Program Studi Sistem Informasi, Yunita Sartika Sari, S.Kom., M.Kom.
4. Kepada Narasumber Kedai Kopi Estilo Bapak Iqbal Sabital.
5. Kedua Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moral, motivasi dan juga doa.
6. Kepada seluruh Dosen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mengajarkan penulis pengetahuan tentang ilmu dan bisnis.
7. Teman – teman kampus yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, khususnya teman-teman kampus Meruya yang berjuang bersama – sama untuk sampai pada tahap ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (TA) yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Untuk semua bimbingan dan petunjuk yang telah diberikan, saya mengucapkan banyak terima kasih. Semoga kebaikan Bapak/Ibu mendapatkan balasan yang berlipat ganda.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Proposal Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagikita semuanya, khususnya bagi Kedai Kopi Estilo dan mahasiswa/i Universitas Mercu Buana Jakarta.

Jakarta, Januari 2023

Penulis

Christian Hendrik S



SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai mahasiswa Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa (1) : Christian Hendrik Sumendap
NIM : 41820120036
Judul Tugas Akhir : Analisis *Business Process Reengineering* Dalam
Mengembangkan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi
Estilo berbasis *Mobile Application*

Dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Mercu Buana, saya memberikan izin kepada Peneliti di Lab Riset Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana untuk menggunakan dan mengembangkan hasil riset yang ada dalam tugas akhir untuk kepentingan riset dan publikasi selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Januari 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Christian Hendrik Sumendap

ABSTRAK

Nama : Christian Hendrik S
NIM : 41820120036
Pembimbing TA : Riri Fajriah, S.Kom, MM
Judul : **Analisis *Business Process Reengineering* Dalam Mengembangkan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Estilo berbasis *Mobile Application***

Dalam menjalankan usaha bisnis tentu harus menjaga kualitas produk dan layanannya kepada konsumen agar menciptakan nilai tambah untuk kepuasan pelanggan, karena seiring berjalannya waktu pasti ada grafik naik turun dari bisnis yang dijalankan. Kedai Kopi Estilo merupakan UMKM yang bergerak dibidang minuman kopi. Tujuan pada penelitian ini yaitu membuat inovasi cara pemesanan menu di Kedai Kopi Estilo yang masih manual menjadi tersistemasi atau modern, dalam hal ini ada beberapa masalah yang muncul pada proses bisnis yang berjalan seperti kurangnya informasi produk yang habis, waktu pembelian dikasir yang cukup lama, dan juga keterbatasan pengetahuan pembeli mengenai informasi menu yang tersedia. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi ke studi kasus, wawancara dengan pihak Kedai Kopi Estilo dan studi literatur sejenis. Penulis berencana untuk melakukan tinjauan evaluasi bisnis proses yang berjalan saat ini dengan metode *Performance, Information, Economy, Control, Eficiency, dan Service (PIECES)*. Konsep *business process reengineering* yang akan dilakukan bertujuan untuk menghasilkan analisa perbaikan proses bisnis dan perencanaan rancangan pemesanan menu yang akan dilakukan di Kedai Kopi Estilo seperti : pemesanan menu melalui rancangan desain aplikasi, stok barang yang terintegrasi langsung dengan database, dan juga pencarian menu dengan memasukkan kata kunci pada kolom yang disediakan. Dengan model bisnis proses yang baru tersebut diharapkan dapat menambah profit bagi Kedai Kopi Estilo dan semakin banyak konsumen yang datang untuk membeli produk yang ada.

Kata kunci:

Business Process Reengineering, PIECES, Mobile Application, Pelayanan.

ABSTRACT

Nama : Christian Hendrik S
NIM : 41820120036
Pembimbing TA : Riri Fajriah, S.Kom, MM
Judul : ***Analisis Business Process Reengineering Dalam Mengembangkan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Estilo berbasis Mobile Application***

In running a business, of course, one must maintain the quality of its products and services to consumers in order to create added value for customer satisfaction, because over time there must be ups and downs of the business being run. Estilo Coffee Shop is an UMKM engaged in coffee drinks. The purpose of this research is to innovate how to order menus at the Estilo Coffee Shop, which are still manual, to become systemized or modern, in this case there are several problems that arise in running business processes such as the lack of product information that runs out, the purchase time at the cashier is quite long, and also limited knowledge of buyers regarding available menu information. The data collection method was carried out by means of observation to case studies, interviews with the Estilo Coffee Shop and similar literature studies. The author plans to conduct a review of the current running business process evaluation using the Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service (PIECES) method. The concept of business process reengineering that will be carried out aims to produce an analysis of business process improvements and planning of menu ordering designs that will be carried out at Estilo Coffee Shop such as: ordering menus through application design drafts, stock items that are integrated directly with the database, and also searching menus by entering the word key in the column provided. With this new business process model, it is hoped that it will increase profits for the Estilo Coffee Shop and that more consumers will come to buy existing products.

Keywords:

Business Process Reengineering, PIECES, Mobile Application, Services.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Business Process Reengineering.....	5
2.1.1 Pengertian Business	5
2.1.2 Pengertian Business Process Reengineering.....	6
2.2 PIECES.....	7
2.3 User Interface.....	8
2.4 User Experience.....	10
2.5 Mobile Application.....	11
2.6 Penelitian Terdahulu.....	12
2.7 Analisis Literatur Review	27
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Deskripsi Sumber Data	33

3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.2.1	Observasi	34
3.2.2	Wawancara	34
3.2.3	Studi Literatur.....	34
3.3	Diagram Penelitian	35
3.3.1	Diagram Alir Penelitian.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Kedai Kopi Estilo	36
4.2	Persyaratan Umum	37
4.2.1	Visi.....	37
4.2.2	Misi.....	37
4.2.3	Sasaran.....	37
4.2.4	Tujuan.....	37
4.2.5	SWOT.....	38
4.3	Analisis Proses Bisnis.....	39
4.3.1	Flowchart Sistem Berjalan.....	39
4.3.2	Narasi Sistem Berjalan	39
4.3.3	Analisis Permasalahan	40
4.3.4	Metode Analisis PIECES.....	41
4.4	Fase Requirement Planning	42
4.4.1	Persyaratan Fungsional.....	42
4.4.2	Metode Analisis Business Process Reengineering	42
4.4.3	Solusi Pemecahan Masalah	44
4.4.4	Analisis Sistem yang Diusulkan.....	44
4.5	Perancangan Sistem Usulan.....	45
4.5.1	Perancangan Model	45
4.5.2	Desain Basis Data	62
4.5.3	Perancangan User Interface	63
4.5.4	Kebutuhan Infrastruktur.....	73
4.5.5	Hasil Setelah Dilakukan Business Process Reengineering.....	73
4.5.6	Pengujian (<i>Testing</i>).....	74

BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian <i>Developing Home Service System</i>	12
Tabel 2.2 Penelitian Rekayasa Ulang Proses Pembayaran Biaya Pendidikan	13
Tabel 2.3 Penelitian <i>Business Process Reengineering Approach</i>	14
Tabel 2.4 Penelitian Sistem Perbaikan Berkelanjutan UMKM	15
Tabel 2.5 Penelitian BPR <i>The Role of Information Technology</i>	16
Tabel 2.6 Penelitian Rekayasa Ulang Proses Bisnis untuk meningkatkan kinerja.....	17
Tabel 2.7 Penelitian <i>Business Process Reengineering and the Perfomance of Insurance</i> ..	18
Tabel 2.8 Penelitian BPR <i>of a Large Scale Public Forest Enterprise</i>	19
Tabel 2.9 Penelitian <i>Designing Improvement of Procurement Business Process Reengineering Approach</i>	20
Tabel 2.10 Penelitian <i>Business Process Reengineering</i>	21
Tabel 2.11 Penelitian <i>Improving the success rate of business process re-engineering projects</i>	22
Tabel 2.12 Penelitian <i>Business Process Re-Engineering: A Literature Review-Based Analysis of Implementation Measures</i>	23
Tabel 2.13 Penelitian <i>Business process reengineering and operational costs</i>	24
Tabel 2.14 Penelitian <i>Business Process Reengineering at ICT Operations</i>	25
Tabel 2.15 Penelitian <i>Business Process Reengineering for the increasein the environmental friendliness of construction</i>	26
Tabel 4.1 SWOT.....	38
Tabel 4.2 PIECES.....	41
Tabel 4.3 Solusi Pemecahan Masalah	44
Tabel 4.4 <i>Use Case</i> Login Kasir.....	46
Tabel 4.5 <i>Use Case</i> Setting Menu Pesanan Kasir	46
Tabel 4.6 <i>Use Case</i> Setting Stock Barang Kasir	46
Tabel 4.7 <i>Use Case</i> Login Super admin	46
Tabel 4.8 <i>Use Case</i> Setting Menu Pesanan Super admin.....	47
Tabel 4.9 <i>Use Case</i> Setting Stock Barang Super admin	47
Tabel 4.10 <i>Use Case</i> Print Report Penjualan Super admin	47
Tabel 4.11 <i>Use Case</i> Mengelola Use	47
Tabel 4.12 Hasil setelah dilakukan <i>Business Process Reengineering</i>	73
Tabel 4.13 Hasil Pengujian.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan <i>Business Process Reengineering</i>	7
Gambar 3.1 Diagram Penelitian.....	35
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Sistem Berjalan.....	39
Gambar 4.2 <i>Use Case Diagram</i>	45
Gambar 4.3 <i>Activity</i> Kasir Login	48
Gambar 4.4 <i>Activity</i> Kasir Setting Menu Pesanan	49
Gambar 4.5 <i>Activity</i> Kasir Stok Barang.....	50
Gambar 4.6 <i>Activity</i> Superadmin Login.....	51
Gambar 4.7 <i>Activity</i> Superadmin Setting Menu Pesanan	52
Gambar 4.8 <i>Activity</i> Superadmin Stok Barang	53
Gambar 4.9 <i>Activity</i> Superadmin User.....	54
Gambar 4.10 <i>Sequence Diagram</i> Kasir Login.....	55
Gambar 4.11 <i>Sequence Diagram</i> Kasir Setting Menu Pesanan.....	56
Gambar 4.12 <i>Sequence Diagram</i> Kasir Setting Stok Barang	57
Gambar 4.13 <i>Sequence Diagram</i> Superadmin Login	58
Gambar 4.14 <i>Sequence Diagram</i> Superadmin Setting Menu Pesanan	59
Gambar 4.15 <i>Sequence Diagram</i> Superadmin Setting Stok Barang.....	60
Gambar 4.16 <i>Sequence Diagram</i> Superadmin User	61
Gambar 4.17 <i>Class Diagram</i>	62
Gambar 4.18 Rancangan History Pesan Dahulu.....	63
Gambar 4.19 Rancangan Menu Pembeli	64
Gambar 4.20 Rancangan Detail Menu	65
Gambar 4.21 Rancangan Shopping Cart	66
Gambar 4.22 Rancangan Checkout Gopay	67
Gambar 4.23 Rancangan Pembayaran Gopay	68
Gambar 4.24 Rancangan Payment Success	69
Gambar 4.25 Rancangan Checkout Transfer Bank	70
Gambar 4.26 Rancangan Pembayaran Transfer Bank	71
Gambar 4.27 Rancangan History Pesan Dahulu	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Halaman Kartu Bimbingan.....	79
Lampiran 2 Halaman Keterangan Surat Observasi.....	80



UNIVERSITAS
MERCU BUANA